FIRMADO POR
El Responsable de Turismo
SILVIA GILABERT DIAZ
14/10/2026

Ajuntament de Sagunt
C/ Autonomia, 2
46500 Sagunt - València
Tel. 96 265 58 58
www.sagunt.es
NIF: P4622200F

Contratación del servicio integral de implantación, alojamiento, mantenimiento, soporte, evolución y administración de la plataforma tecnológica destinada a la promoción turística del municipio de Sagunto

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio integral de implantación, alojamiento, mantenimiento, soporte, evolución y administración de la plataforma tecnológica destinada a la promoción turística del municipio de Sagunto, incluyendo el portal web oficial de turismo, el gestor de contenidos asociado y los puntos de información turística interactivos existentes.

El contrato tiene como finalidad dotar al Ayuntamiento de una solución tecnológica moderna, escalable y de fácil administración, que permita la gestión centralizada de la información turística, garantizando una experiencia de usuario accesible, intuitiva y adaptada a dispositivos móviles, así como la difusión eficaz de los recursos turísticos del municipio a través de los diferentes canales digitales.

La solución deberá integrar en una única plataforma la gestión de los contenidos publicados en el portal web turístico y en los puntos de información interactivos, permitiendo su actualización remota, la administración de usuarios y permisos, la publicación multilingüe y la incorporación de nuevos contenidos sin necesidad de desarrollos adicionales.

Asimismo, el contrato comprenderá el mantenimiento integral de los dos puntos de información turística interactivos propiedad del Ayuntamiento, para garantizar su correcto funcionamiento durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario asumirá la responsabilidad de proporcionar todos los servicios, licencias, desarrollos, configuraciones, integraciones y actuaciones necesarias para garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad y evolución de la plataforma, constituyéndose como interlocutor único ante el Ayuntamiento para todas las prestaciones incluidas en el presente contrato.

1.1 Alcance de la prestación

Con carácter enunciativo y no limitativo, el contrato comprenderá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- Implantación de un nuevo portal web turístico corporativo del Ayuntamiento de Sagunto, conforme a las prescripciones técnicas establecidas en este Pliego.
- Suministro, configuración, alojamiento, mantenimiento y actualización del gestor de contenidos (CMS) que soporte la totalidad de la plataforma.
- Diseño funcional, diseño gráfico, desarrollo, parametrización e integración de todas las funcionalidades requeridas.
- Migración de los contenidos existentes, garantizando su integridad, conservación y correcta organización.

- Implantación de una plataforma centralizada que permita la publicación simultánea de contenidos en el portal web y en los puntos de información turística interactivos.
- Sistema unificado de análisis y explotación conjunta de visitantes procedentes de oficinas de turismo, puntos de información interactivos, centros de interpretación y otros espacios turísticos (mínimo para 5 espacios).

- Cuadro de mando avanzado de inteligencia turística con indicadores configurables, informes ejecutivos, comparativas automáticas y exportación avanzada de datos
- Mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo del portal web, del gestor de contenidos y de los sistemas asociados.
- Mantenimiento de los dos puntos de información turística interactivos, incluyendo pantallas, miniordenadores, soportes, periféricos, software y demás componentes necesarios para su funcionamiento.
- Actualización permanente del software, sistemas operativos, componentes, librerías, licencias y demás elementos necesarios para garantizar la seguridad y compatibilidad de la plataforma.
- Implantación de herramientas de marketing digital, analítica web, gestión de campañas de correo electrónico, o soluciones equivalentes que cumplan las funcionalidades mínimas exigidas.
- Integración con los sistemas municipales y con servicios externos mediante APIs, servicios web o mecanismos equivalentes cuando resulte necesario para la prestación del servicio.
- Prestación del servicio de soporte técnico, asistencia remota, gestión de incidencias y mantenimiento conforme a los niveles de servicio establecidos en este Pliego.
- Formación del personal municipal responsable de la administración y gestión de los contenidos.
- Elaboración y actualización de la documentación técnica, funcional y de administración del sistema.
- Colaboración en las actuaciones de transición al inicio y a la finalización del contrato, garantizando la continuidad del servicio y la reversibilidad de la solución.

1.2 Objetivos del contrato

La solución deberá contribuir, entre otros, al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Mejorar la promoción y difusión de la oferta turística del municipio mediante herramientas digitales modernas, accesibles y orientadas al usuario.
- Facilitar la gestión centralizada y eficiente de la información turística por parte del personal municipal.
- Garantizar la disponibilidad permanente de la información turística tanto en el portal web como en los puntos de información interactivos.
- Mejorar la experiencia de navegación mediante un diseño responsive, accesible y optimizado para dispositivos móviles.
- Incrementar la visibilidad del destino turístico mediante la aplicación de buenas prácticas de posicionamiento en buscadores (SEO), analítica digital y marketing online.

- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad, protección de datos, seguridad de la información y administración electrónica.
- Obtención de datos estadísticos para contribuir a la toma de decisiones.

1.3 Principios generales de ejecución

Todas las prestaciones incluidas en el contrato deberán ejecutarse conforme a los principios de continuidad del servicio, neutralidad tecnológica, interoperabilidad, accesibilidad universal, seguridad, eficiencia, sostenibilidad y calidad.

Las referencias contenidas en este Pliego a determinadas tecnologías, productos o soluciones comerciales tendrán, en su caso, carácter exclusivamente descriptivo o funcional y deberán entenderse realizadas con la expresión "o equivalente", no pudiendo interpretarse como una limitación de la concurrencia.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta ejecución de todas las prestaciones incluidas en el contrato, debiendo aportar todos los medios humanos, técnicos, materiales, licencias y recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos en el presente Pliego, sin que puedan repercutirse al Ayuntamiento costes adicionales por actuaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la solución contratada.

2. REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN

La solución ofertada deberá constituir una plataforma integral para la gestión, publicación y difusión de la información turística del municipio de Sagunto, permitiendo la administración centralizada de todos los contenidos y garantizando la interoperabilidad entre el portal web turístico, el gestor de contenidos y los puntos de información interactivos.

Todas las funcionalidades descritas en este apartado tendrán la consideración de requisitos mínimos. El incumplimiento de los requisitos establecidos supondrá la exclusión del proceso de licitación.

2.1 Portal web turístico

El adjudicatario deberá implantar un portal web turístico corporativo que represente la principal plataforma de información y promoción turística del municipio.

El portal deberá disponer, como mínimo, de las siguientes características:

- Diseño moderno, responsive y adaptado a dispositivos móviles.
- Navegación intuitiva orientada a la experiencia del usuario.
- Arquitectura de la información clara y fácilmente navegable.
- Gestión centralizada mediante gestor de contenidos.
- Optimización para los principales navegadores del mercado.
- Compatibilidad con dispositivos móviles, tabletas y ordenadores.
- Diseño optimizado para la consulta rápida de información turística.
- Capacidad para incorporar nuevos apartados y funcionalidades sin necesidad de rediseños completos.

El portal deberá permitir, como mínimo, la publicación y gestión de:

- Recursos turísticos.

- Monumentos.
- Museos.
- Playas.
- Espacios naturales.
- Gastronomía.
- Agenda de eventos.
- Noticias.
- Rutas turísticas.
- Mapas interactivos.
- Oficinas de turismo.
- Experiencias turísticas.
- Galerías fotográficas.
- Vídeos.
- Documentación descargable.
- Información práctica para visitantes.
- Formularios de contacto.
- Formularios de solicitud de información.
- Suscripción a boletines electrónicos.
- Enlaces a redes sociales.

La solución deberá permitir la incorporación futura de nuevos módulos sin afectar al funcionamiento del sistema.

2.2 Gestor de contenidos (CMS)

La solución deberá incorporar un sistema de gestión de contenidos que permita al personal municipal administrar de forma autónoma y eficiente toda la información publicada en el portal web turístico y en los sistemas asociados.

Como mínimo deberá permitir:

- Crear, modificar, publicar y eliminar contenidos.
- Gestionar borradores.
- Programar publicaciones.
- Organizar contenidos mediante categorías y etiquetas.
- Gestión documental.
- Gestión multimedia.
- Versionado de contenidos.
- Historial de modificaciones.
- Gestión de usuarios.
- Gestión de perfiles y permisos.
- Administración de menús.
- Configuración de la estructura del portal.
- Gestión de contenidos geolocalizados.
- Gestión de mapas.
- Gestión de rutas.
- Gestión de noticias.

- Gestión de eventos.
- Gestión de recursos turísticos.
- Gestión de contenidos destacados.
- Gestión de banners y elementos promocionales.
- Gestión de contenidos en castellano, valenciano, inglés, francés e italiano, pudiendo incorporarse nuevos idiomas.
- Publicación inmediata o programada.
- Estadísticas básicas de utilización del gestor.
- Sistema avanzado de encuestas digitales con segmentación automática de resultados, explotación analítica y generación automática de informes

Todas las operaciones de administración deberán poder realizarse mediante interfaz web sin necesidad de instalar aplicaciones específicas.

2.2.1 Planificador de viaje

El sistema deberá disponer de un Planificador de Viajes que permita personalizar la experiencia turística y generar itinerarios adaptados a la duración de la estancia y a las preferencias del visitante.

Como mínimo, deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

1. **Personalización:** selección de duración de la estancia, procedencia, tipo y perfil de viaje y disponibilidad de alojamiento.
2. **Selección de experiencias:** elección de recursos, experiencias, rutas, eventos y servicios turísticos.
3. **Planificación:** generación de itinerarios personalizados y su visualización mediante mapa interactivo, permitiendo su modificación por el usuario.
4. **Envío:** posibilidad de remitir el itinerario a un dispositivo móvil y/o correo electrónico.

El sistema deberá proporcionar interfaces adaptadas, como mínimo, a los siguientes canales: portal web del destino, puntos táctiles de información y herramientas de atención turística para informadores**.**

La plataforma de administración deberá permitir la creación y gestión de planes de estancia predefinidos, adaptados a diferentes duraciones, para su consulta y recomendación por parte de los informadores turísticos.

Existencia de un sistema de recomendación automática de contenidos, recursos o itinerarios personalizados para visitantes según intereses o perfiles definidos.

Asimismo, las interfaces deberán integrarse con el sistema de registro de visitantes, permitiendo obtener datos estadísticos sobre el uso del planificador según el canal utilizado**,** para facilitar el análisis y la mejora de la oferta turística.

2.2.2 Funcionalidades avanzadas del gestor de contenidos

Además de las funcionalidades mínimas establecidas en el apartado 2.2, la plataforma deberá incluir:

- Sistema de perfiles, roles y permisos configurables.
- Asignación de permisos diferenciados por módulos y funcionalidades.
- Registro de actividad de usuarios.
- Historial de modificaciones realizadas sobre contenidos y configuraciones.
- Trazabilidad completa de las actuaciones efectuadas en la plataforma.

La solución deberá facilitar la gestión de contenidos en varios idiomas mediante:

- Gestión centralizada de idiomas.
- 5 idiomas como punto de partida (castellano, valenciano, francés, inglés, italiano)
- Productividad y edición de contenidos flexible e intuitiva

La plataforma deberá facilitar su utilización por personal no técnico mediante:

- Editor visual de contenidos.
- Inserción sencilla de imágenes, vídeos y documentos.
- Gestión intuitiva de tablas y elementos gráficos.
- Programación de publicaciones.
- Gestión de borradores.
- Edición masiva de contenidos.
- Duplicación de noticias, eventos y contenidos recurrentes.
- Herramientas de maquetación adaptadas a entornos web.
- Gestión avanzada de recursos multimedia.

2.3 Puntos de información turística interactivos

La solución deberá integrarse con los dos puntos de información interactiva existentes, propiedad del Ayuntamiento, permitiendo su administración desde el mismo gestor de contenidos. La plataforma deberá permitir:

- Actualización remota de contenidos.
- Publicación sincronizada con el portal web.
- Gestión independiente de cada punto de información.
- Configuración de contenidos específicos para cada dispositivo cuando resulte necesario.
- Supervisión del estado operativo de los equipos, siempre que técnicamente sea posible.
- Consulta de estadísticas de utilización.
- Gestión de contenidos multimedia.
- Navegación optimizada para pantallas táctiles.

Las características de los puntos interactivos instalados son:

1. Pantalla ubicada en la Via del Pòrtic.

Escaparate interactivo de 32'' pulgadas con alto brillo de 4000cd/m² y alta saturación de color.

Monitor	*TFT HD LCD, 4000 cd/m2, alto contraste y alta resolución, Full HD*
Diseño y estética	Altamente personalizable, sin aristas vivas
Funcionalidad	Gran capacidad de procesamiento de software, reproducción de contenidos publicitarios, vídeos, información, etc.
Interactividad (opcional)	Sistema táctil capacitivo con 12 puntos simultáneos.
Tiempo de vida	Preparado para trabajar 24/7, 60000 horas de vida útil
Sistema incorporado	Intel i5 de 12ª generación, 8GB RAM, 256 SSD, Windows 11 (licencia incluida)
Altavoces	Alta decodificación de audio, altavoces de calidad.
Compatibilidad	Preparado para instalar software externo
Soporte	Soporte a suelo mediante soporte ajustable.

2. Pantalla ubicada en la Oficina de Turismo de Sagunto.

Escaparate interactivo de 42'' pulgadas con alto brillo de 4000cd/m² y alta saturación de color. Características:

Model	**42"**
Description	Escaparate interactivo, 42"
Open Cell	LD320EUE
Touch system	Capacitive type, 40 simultaneous touch points
Display Area (mm)	942mm x 530mm
Brightness	4000cd/m2
Resolution	1920(RGB)×1080 [FHD]
Aspect Ratio	16:9
Contrast Ratio	4000:1 (Typ.) (TM)
Viewing Angle	178°(H),178°(V)
Color Saturation (NTSC)	0.76
Display Color	16.7M
Refresh Rate	60Hz
Response Time (Typical)	8 (Typ.)(Tr+Td) ms
Backlight	WLED , 50K hours, With LED driver
Treatment	Antiglare (Haze 1%)， Hard coating (3H)
Signal Type	LVDS (2 ch, 8-bit) , Connector , 51 pins
AD Board model	68676 controller board
AD Board interface	VGA, DVI,HDMI
Input Power	AC90-132V/180-264V
Power consumption	240W
Power cord	1.5m power cord with EU plug
Dimensions(mm)	1242mm x 762mm
Weight (Net)	20kg
Operating Temperature	0°C - 50°C
Storage Temperature	-20°C - 60°C

2.4 Herramientas de marketing digital y analítica

La solución deberá incorporar herramientas destinadas a la promoción digital del destino turístico y al análisis del comportamiento de los usuarios.

Además de los requisitos exigidos en este apartado, la solución deberá permitir:

- Visualización de estadísticas de uso de la web.
- Análisis de recursos más consultados.
- Elaboración de informes periódicos.
- Exportación de datos en formatos abiertos.
- Integración con plataformas de analítica web y redes sociales.
- Configuración de indicadores básicos de seguimiento.
- Integración automática con servicios meteorológicos, estado del mar o sistemas de alertas que permitan la publicación automática en la web turística municipal

Como mínimo deberá incluir:

- Plataforma de email marketing equivalente o superior funcionalmente a Acumbamail Versión 1, con capacidad para gestionar un número ilimitado de suscriptores.
- Automatización de campañas.
- Gestión de listas de distribución.
- Formularios de captación.
- Segmentación de usuarios.
- Programación de campañas.
- Estadísticas de apertura, clics y conversiones.

Asimismo, deberá incorporarse una plataforma equivalente o superior funcionalmente a Metricool Pro 10 que permita:

- Gestión centralizada de perfiles sociales.
- Planificación y publicación de contenidos.
- Monitorización de redes sociales.
- Elaboración de informes.
- Seguimiento de indicadores clave (KPIs).
- Medición del tráfico web.
- Integración con herramientas de analítica digital.

2.5 Accesibilidad

El portal web deberá cumplir íntegramente la normativa vigente sobre accesibilidad para sitios web del sector público, de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, la Directiva (UE) 2016/2102, la norma UNE-EN 301 549 y las WCAG 2.1, nivel AA o normativa que las sustituya.

La solución incorporará las funcionalidades de accesibilidad definidas en el presente Pliego, incluyendo herramientas que permitan adaptar la navegación a diferentes perfiles de usuario, garantizando la accesibilidad universal durante toda la vigencia del contrato.

.La herramienta de accesibilidad web que se permitirá mejorar la experiencia en línea para personas con discapacidades. Hasta 100k páginas vistas mensuales

- Conjunto de funciones de accesibilidad impulsadas por IA.
- WCAG 2.1 AA, ADA, Cumplimiento de la Sección 508.
- Hasta 100k páginas vistas mensuales
- Monitoreo continuo de accesibilidad en tiempo real.
- Totalmente personalizable.
- Actualizaciones en la nube perennes y siempre activas.
- Declaración de accesibilidad.
- Personalización del menú pudiendo integrar marca de agua propia

Antes de la puesta en producción deberá realizarse una auditoría de accesibilidad, que será entregada al Ayuntamiento. Dicho informe deberá incluir cualquier información requerida por INVATTUR, como Destino Turístico Inteligente.

2.6 Auditoría de accesibilidad

Durante el primer año de ejecución del contrato, y como máximo dos semanas después de la puesta en marcha de la web, el adjudicatario realizará una auditoría integral de accesibilidad del portal web oficial de turismo del Ayuntamiento de Sagunto, con el objeto de verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad aplicables a los sitios web del sector público.

La auditoría se realizará de conformidad con el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, y con la UNE-EN 301549:2022, tomando como referencia los criterios de conformidad de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1, nivel AA, o la normativa técnica que resulte de aplicación en cada momento. El Real Decreto 1112/2018 establece que las revisiones de accesibilidad deben abarcar todos los requisitos exigidos y combinar procedimientos de revisión automática con una revisión manual experta.

La auditoría deberá comprender, como mínimo, los siguientes trabajos:

a) Análisis del alcance del sitio web

Se analizará una muestra representativa y suficiente del portal, incluyendo, como mínimo, la página de inicio, plantillas y tipos de contenido, navegación y menús, páginas de contenido, noticias, eventos, recursos turísticos, rutas, experiencias, galerías de imágenes, mapas y elementos interactivos, buscador, formularios, páginas de contacto, contenidos multimedia, documentos descargables y demás funcionalidades relevantes del portal.

Cuando existan procesos o funcionalidades que requieran la interacción de la persona usuaria a través de varias pantallas o pasos, deberá comprobarse el proceso completo.

Asimismo, se tendrán en consideración las diferentes resoluciones de pantalla, dispositivos y navegadores utilizados habitualmente para acceder al portal.

b) Evaluación automática

Se realizarán pruebas mediante herramientas automáticas de evaluación de accesibilidad, identificando las herramientas utilizadas, sus versiones, las páginas analizadas y los resultados obtenidos.

Los resultados de las herramientas automáticas tendrán carácter complementario y no sustituirán en ningún caso a la revisión manual experta.

c) Revisión manual experta

Se realizará una revisión manual de los principales componentes y funcionalidades del portal, incluyendo, entre otros:

- Navegación mediante teclado.
- Orden y visibilidad del foco.
- Compatibilidad con lectores de pantalla y tecnologías de asistencia.
- Estructura y jerarquía de encabezados.
- Alternativas textuales de imágenes y contenidos no textuales.
- Contraste y uso del color.
- Enlaces, botones y controles interactivos.

- Formularios, campos y mensajes de error.
- Menús, ventanas emergentes y componentes dinámicos.
- Tablas y estructuras de datos.
- Mapas y componentes interactivos.
- Contenidos multimedia.
- Documentos descargables.
- Adaptación a dispositivos móviles.
- Zoom, reflujo y redimensionamiento del contenido.
- Cambios de idioma.

Mensajes de estado y contenidos generados dinámicamente.

d) Identificación de incumplimientos

Para cada incumplimiento detectado se deberá indicar, como mínimo:

- Criterio de conformidad WCAG afectado.
- Referencia correspondiente de la UNE-EN 301549.
- URL o elemento concreto afectado.
- Descripción del problema.
- Evidencia del incumplimiento.
- Método utilizado para su detección.
- Impacto sobre la accesibilidad.
- Nivel de prioridad o gravedad.
- Recomendación concreta para su corrección.
- Las incidencias se clasificarán, como mínimo, por niveles de prioridad crítico, alto, medio y bajo, justificando la clasificación realizada.

e) Informe de auditoría

Como resultado de los trabajos se entregará un Informe de Revisión de Accesibilidad (IRA) completo, en formato electrónico editable y PDF accesible, que deberá contener:

Resumen ejecutivo.

- Identificación del sitio web y alcance de la auditoría.
- Normativa, estándares y metodología utilizados.
- Herramientas empleadas.
- Muestra de páginas y funcionalidades analizadas.
- Resultados de las pruebas automáticas.
- Resultados de la revisión manual experta.
- Relación detallada de incumplimientos.
- Evidencias de cada incumplimiento.
- Clasificación por gravedad y prioridad.
- Recomendaciones y medidas correctoras.
- Propuesta de priorización de las actuaciones.
- Conclusiones sobre el grado de cumplimiento.

Información necesaria para la actualización de la Declaración de Accesibilidad del portal.

El informe deberá permitir al Ayuntamiento identificar de forma inequívoca qué problemas existen, dónde se encuentran, qué criterio de accesibilidad incumplen, qué impacto tienen y qué actuación debe realizarse para su corrección.

f) Declaración de accesibilidad

A partir de los resultados de la auditoría, el adjudicatario facilitará al Ayuntamiento la información y los contenidos necesarios para la elaboración o actualización de la Declaración de Accesibilidad del portal web, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 del Real Decreto 1112/2018.

g) Presentación de resultados

El adjudicatario deberá presentar los resultados de la auditoría al Ayuntamiento y podrá ser requerido para explicar las principales incidencias detectadas, las prioridades de actuación y las medidas correctoras propuestas.

La auditoría deberá realizarse mediante una combinación de herramientas automáticas y revisión manual experta, no considerándose suficiente la entrega de un informe generado exclusivamente por una herramienta automática.

2.6 Posicionamiento web (SEO)

La solución deberá desarrollarse aplicando criterios de optimización para motores de búsqueda.

Como mínimo deberá contemplar:

- URLs amigables.
- Gestión de metadatos.
- Etiquetas Open Graph.
- Sitemap XML.
- Archivo robots.txt.
- Redirecciones permanentes.
- Marcado de datos estructurados.
- Optimización de tiempos de carga.
- Correcta indexación de contenidos.
- Conservación del posicionamiento durante la migración.

2.7 Integraciones

La solución deberá permitir su integración con aplicaciones municipales y servicios externos mediante APIs, servicios web u otros mecanismos estándar.

Como mínimo deberá contemplarse la posibilidad de integración con:

- Plataformas de analítica web.
- Redes sociales.
- Sistemas municipales de información.
- Plataformas de datos abiertos.

- Herramientas de marketing digital.
- Sistemas de reservas, cuando el Ayuntamiento lo determine.
- Integración y explotación de datos turísticos

La solución deberá permitir la integración de información procedente de diferentes fuentes y sistemas vinculados a la actividad turística municipal. Al menos deberá permitir lo siguiente:

- Centralización de datos estadísticos.
- Explotación conjunta de información turística.
- Elaboración de informes unificados.
- Segmentación de información por recursos, espacios o canales.
- Exportación de resultados para su reutilización.

2.8 Requisitos tecnológicos

La solución ofertada deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos generales:

- Arquitectura escalable.
- Diseño modular.
- Compatibilidad con tecnologías estándar.
- Actualización remota.
- Alto rendimiento.
- Alta disponibilidad.
- Registro de actividad.
- Copias de seguridad.
- Compatibilidad con HTTPS.
- Cumplimiento de las mejores prácticas de ciberseguridad.
- Posibilidad de exportación de la información en formatos abiertos y reutilizables.
- Ausencia de dependencias tecnológicas que limiten la futura evolución o sustitución de la plataforma.

2.9 Requisito técnico UNE 178503

La plataforma deberá implementar un modelo de información turística estructurado que garantice la interoperabilidad semántica de los contenidos gestionados, de conformidad con los requisitos y principios de la UNE 178503 que resulten aplicables al objeto del contrato. El modelo deberá permitir que la información turística sea gestionada de forma centralizada y reutilizada por los diferentes canales de publicación y difusión del Ayuntamiento de Sagunto, incluyendo, al menos, el portal web turístico y los puntos de información interactivos, sin necesidad de replicar o mantener independientemente los contenidos en cada canal. Para ello se requiere:

- Garantizar la interoperabilidad semántica de la información, de acuerdo con los principios y requisitos aplicables de la UNE 178503, evitando la duplicidad y gestión independiente de los contenidos en cada canal.
- Permitir que los contenidos gestionados desde el sistema central sean reutilizados y publicados, al menos, en el portal web turístico y los puntos de información interactivos.

- Incorporar mecanismos de intercambio e integración de datos, mediante APIs u otros mecanismos equivalentes, que permitan futuras integraciones con otros sistemas y servicios turísticos.
- Mantener identificados de forma unívoca los recursos turísticos y sus principales atributos, incluyendo, cuando proceda, información descriptiva, localización, horarios, contacto, accesibilidad, imágenes y otros datos asociados.

3. IMPLANTACIÓN, MIGRACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

3.1 Principios generales

El adjudicatario será responsable de la implantación integral de la solución objeto del contrato, incluyendo todas las actuaciones necesarias para su correcta puesta en funcionamiento, sin que ello suponga coste adicional para el Ayuntamiento.

La implantación comprenderá el análisis inicial, el diseño funcional y técnico, la configuración de la plataforma, el desarrollo de las funcionalidades necesarias, la migración de los contenidos existentes, la integración con los sistemas municipales y servicios externos, la realización de pruebas, la formación del personal municipal y la puesta en producción de la solución.

Todos los trabajos deberán ejecutarse minimizando el impacto sobre el funcionamiento de los servicios municipales y garantizando en todo momento la continuidad de la información turística ofrecida a la ciudadanía.

3.2 Plan de implantación

En el plazo máximo de diez días hábiles desde la formalización del contrato, el adjudicatario presentará al responsable municipal un Plan de Implantación, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento antes del inicio de los trabajos.

Dicho plan incluirá, como mínimo:

- Organización del proyecto y equipo de trabajo.
- Cronograma detallado de ejecución.
- Plan de análisis y toma de requisitos.
- Metodología de trabajo.
- Plan de migración de contenidos.
- Plan de pruebas.
- Plan de formación.
- Identificación de riesgos y medidas de mitigación.
- Plan de puesta en producción.
- Procedimiento de reversión en caso de incidencias durante el despliegue.

3.3 Plazo de implantación

La implantación completa de la solución deberá estar finalizada y operativa en un **plazo máximo de dos meses,** contados desde la formalización del contrato.

Dentro de dicho plazo deberán encontrarse completamente finalizados:

- El desarrollo y configuración de la plataforma.
- La implantación del gestor de contenidos.
- La integración con los puntos de información turística interactivos.
- La implantación de las herramientas de marketing digital y analítica.
- La migración de la totalidad de los contenidos.
- Las pruebas funcionales y técnicas.
- La formación del personal municipal.
- La puesta en producción definitiva.

El incumplimiento de este plazo podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.4 Continuidad del servicio durante la implantación

Durante todo el proceso de implantación, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio de información turística digital.

En ningún caso podrá producirse la desaparición temporal del portal web turístico ni la pérdida de acceso a la información esencial para residentes y visitantes.

A tal efecto, desde el inicio del contrato y hasta la puesta en producción definitiva de la nueva plataforma, deberá mantenerse operativo el portal web existente o, cuando ello no resulte técnicamente posible, habilitarse una web provisional o de transición, accesible desde el dominio oficial del Ayuntamiento o desde el dominio turístico correspondiente.

La web de transición deberá contener, como mínimo:

- Presentación del destino turístico.
- Información de las oficinas de turismo.
- Recursos turísticos principales.
- Monumentos y patrimonio.
- Agenda de actividades y eventos.
- Rutas turísticas.
- Información práctica para el visitante.
- Datos de contacto.
- Formularios básicos de consulta.
- Enlaces a redes sociales.
- Avisos o información relevante que determine el Ayuntamiento.

La web provisional deberá mantenerse actualizada hasta la entrada en funcionamiento de la nueva plataforma y ofrecer una experiencia de navegación adecuada en dispositivos móviles.

3.5 Migración de contenidos

El adjudicatario será responsable de la migración íntegra de los contenidos existentes al nuevo portal.

La migración comprenderá, como mínimo:

- Páginas informativas.
- Recursos turísticos.
- Agenda.
- Noticias.
- Rutas.
- Imágenes.
- Documentos descargables.
- Contenidos multimedia.
- Contenidos en todos los idiomas disponibles.
- Metadatos asociados.
- URLs cuando técnicamente resulte posible.

La migración deberá realizarse garantizando:

- La integridad de la información.
- La conservación de la estructura lógica de los contenidos.
- La calidad de los elementos multimedia.
- La correcta visualización de los contenidos migrados.
- La ausencia de duplicidades.

Cuando resulte necesario modificar las direcciones URL, el adjudicatario implantará las correspondientes redirecciones permanentes (HTTP 301) para preservar el posicionamiento en buscadores y evitar enlaces rotos.

3.6 Integración y configuración

Durante la implantación deberán realizarse todas las configuraciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la solución.

Entre otras actuaciones, el adjudicatario realizará:

- Configuración del gestor de contenidos.
- Parametrización de usuarios y perfiles.
- Configuración de idiomas.
- Integración con las herramientas de marketing digital.
- Integración con los puntos de información interactivos.
- Integración con herramientas de analítica web.
- Configuración de formularios.
- Configuración de copias de seguridad.
- Configuración de certificados de seguridad.
- Configuración de mecanismos de monitorización.
- Configuración de servicios de correo electrónico asociados a la plataforma.

Asimismo, deberá realizar todas aquellas integraciones que resulten necesarias con aplicaciones municipales o servicios externos mediante APIs, servicios web u otros mecanismos compatibles.

3.7 Pruebas y validación

Antes de la puesta en producción, el adjudicatario realizará las pruebas necesarias para verificar el correcto funcionamiento de la plataforma.

Como mínimo deberán efectuarse:

- Pruebas funcionales.
- Pruebas de navegación.
- Pruebas de compatibilidad con navegadores.
- Pruebas en dispositivos móviles.
- Pruebas de integración.
- Pruebas de rendimiento.
- Pruebas de accesibilidad.
- Verificación de enlaces.
- Verificación de formularios.
- Verificación de contenidos multilingües.
- Verificación del correcto funcionamiento de los puntos de información interactivos.

El resultado de dichas pruebas será documentado y entregado al Ayuntamiento.

3.8 Puesta en producción

La puesta en producción únicamente podrá realizarse una vez que el Ayuntamiento haya validado el correcto funcionamiento de la solución.

La entrada en servicio comprenderá, como mínimo:

- Activación del portal web definitivo.
- Publicación de la totalidad de los contenidos migrados.
- Activación de las integraciones.
- Verificación del funcionamiento de todos los servicios.
- Comprobación del acceso mediante HTTPS.
- Verificación del correcto funcionamiento de las herramientas de analítica y marketing digital.
- Comprobación del funcionamiento de los puntos de información interactivos.

El adjudicatario prestará soporte intensivo durante los treinta días naturales posteriores a la puesta en producción, resolviendo con carácter prioritario cualquier incidencia que pudiera afectar al funcionamiento de la plataforma.

3.9 Acta de aceptación

Finalizada la implantación, y una vez comprobado el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el presente Pliego, se levantará la correspondiente acta de aceptación, que acreditará la correcta puesta en funcionamiento de la solución.

La firma del Acta de Aceptación requerirá, como mínimo:

- La finalización de todas las actuaciones de implantación.

- La entrega de la documentación técnica y funcional.
- La realización de la formación prevista.
- La entrega de los informes de pruebas.
- La entrega del informe de accesibilidad.
- La validación por el Ayuntamiento del correcto funcionamiento de la solución.

La firma del Acta de Aceptación no eximirá al adjudicatario de las obligaciones de garantía, mantenimiento y soporte establecidas en el presente Pliego.

4. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO (SLA)

4.1 Objeto del servicio de mantenimiento

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario será responsable de garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad, seguridad y actualización de todos los elementos objeto del contrato.

El servicio de mantenimiento comprenderá el conjunto de actuaciones necesarias para asegurar la continuidad del servicio, la resolución de incidencias, la evolución funcional de la plataforma y la conservación de las condiciones técnicas exigidas en el presente Pliego.

Las prestaciones de mantenimiento incluirán, como mínimo:

- Portal web turístico.
- Gestor de contenidos (CMS).
- Puntos de información turística interactivos.
- Equipos hardware asociados.
- Sistemas operativos y software de base.
- Bases de datos.
- Integraciones con aplicaciones municipales y servicios externos.
- Herramientas de marketing digital y analítica.
- Licencias y componentes necesarios para el funcionamiento de la solución.
- Mantenimiento de la accesibilidad web. Bolsa de horas de mantenimiento, hasta 30 horas anuales. Las horas no utilizadas, se sumarán al año siguiente si fueran necesarias.

Todas las actuaciones de mantenimiento estarán incluidas en el precio del contrato, sin que puedan repercutirse costes adicionales al Ayuntamiento.

4.2 Mantenimiento preventivo

El adjudicatario realizará las actuaciones preventivas necesarias para minimizar el riesgo de incidencias y garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma.

Entre otras, comprenderán:

- Revisión periódica del funcionamiento de los sistemas.
- Comprobación del estado de los puntos de información interactivos.
- Verificación del correcto funcionamiento de pantallas táctiles, miniordenadores y periféricos.

- Revisión de bases de datos.
- Optimización del rendimiento de la plataforma.
- Limpieza técnica de los equipos cuando resulte necesaria.
- Revisión de registros de actividad.
- Verificación de certificados digitales.
- Revisión de copias de seguridad.
- Comprobación de la capacidad de almacenamiento.
- Revisión de integraciones con servicios externos.
- Verificación de los sistemas de monitorización.

El adjudicatario establecerá un calendario de mantenimiento preventivo que minimice la afección al servicio y será comunicado previamente al Ayuntamiento cuando pueda implicar interrupciones programadas.

4.3 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo comprenderá todas las actuaciones necesarias para diagnosticar, reparar y resolver cualquier incidencia que afecte al funcionamiento de la solución.

Incluirá, entre otras:

- Diagnóstico de averías.
- Corrección de errores de programación.
- Resolución de incidencias funcionales.
- Recuperación de servicios.
- Restauración de copias de seguridad cuando resulte necesario.
- Reparación de integraciones.
- Reconfiguración de aplicaciones.
- Verificación del correcto funcionamiento tras la reparación.
- Sustitución de los vinilos alrededor del área de la pantalla interactiva, en caso de deterioro.

Todas las incidencias deberán quedar documentadas en el sistema de gestión de incidencias del adjudicatario.

4.4 Mantenimiento evolutivo

Se considerarán incluidas dentro del mantenimiento evolutivo todas aquellas actuaciones necesarias para mantener la plataforma actualizada, durante la vigencia del contrato, operativa y alineada con las necesidades funcionales del Ayuntamiento.

Entre otras actuaciones se incluyen:

- Mejoras de usabilidad.
- Optimización de procesos de gestión.
- Adaptación a cambios tecnológicos.
- Adaptación a cambios normativos.
- Mejoras de rendimiento.
- Evolución de integraciones con servicios externos.

- Actualización de cuadros de mando e informes.
- Incorporación de mejoras funcionales menores.

El mantenimiento evolutivo comprenderá, entre otras actuaciones:

- Actualización de versiones del gestor de contenidos.
- Adaptación a nuevas versiones de navegadores.
- Incorporación de mejoras funcionales de carácter menor.
- Adaptación a modificaciones normativas que afecten a la solución.
- Actualización de componentes y librerías.
- Mejoras de rendimiento y usabilidad.
- Adaptación a nuevas versiones de dispositivos móviles.

Las actuaciones evolutivas que impliquen desarrollos funcionales no previstos inicialmente requerirán la aprobación previa del Ayuntamiento.

4.5 Actualizaciones

El adjudicatario mantendrá permanentemente actualizados todos los componentes de la plataforma.

Como mínimo se incluirán:

- Actualizaciones de seguridad.
- Corrección de vulnerabilidades.
- Actualizaciones del CMS.
- Actualizaciones del sistema operativo.
- Actualizaciones de bases de datos.
- Actualizaciones de módulos y complementos.
- Actualización de licencias incluidas en el contrato.

Las actualizaciones no podrán provocar pérdida de funcionalidades, información o configuraciones previamente existentes.

Cuando una actualización pueda afectar al funcionamiento del servicio, el adjudicatario deberá comunicarlo previamente al Ayuntamiento, planificando su ejecución para minimizar el impacto sobre los usuarios.

4.6 Servicio de soporte técnico

El adjudicatario prestará un servicio de soporte técnico destinado a atender consultas, incidencias y solicitudes relacionadas con todos los elementos incluidos en el contrato.

El soporte incluirá, como mínimo:

- Atención telefónica.
- Atención mediante correo electrónico.
- Sistema de gestión de incidencias (ticketing).
- Asistencia remota.
- Diagnóstico técnico.

- Resolución de incidencias.
- Seguimiento de actuaciones.
- Asesoramiento técnico al personal municipal.

Además, en lo referido a los 2 escaparates interactivos:

Desplazamiento en caso de avería o necesidad de sustitución de dispositivos, por aviso individual de dispositivo, 48 horas.

El adjudicatario deberá habilitar un sistema que permita consultar en todo momento el estado de las incidencias comunicadas.

4.8 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Las incidencias se clasificarán según su gravedad y deberán atenderse conforme a los siguientes niveles mínimos de servicio:

Nivel	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Crítica	Indisponibilidad total del portal web, de un punto de información interactivo o de un servicio esencial	4 horas	8 horas
Alta	Incidencia que afecta significativamente al funcionamiento del servicio, sin impedir completamente su utilización	8 horas	1 día hábil
Media	Incidencia que afecta a una funcionalidad concreta sin comprometer el funcionamiento general	24 horas	3 días hábiles
Baja	Consultas, incidencias menores o solicitudes de configuración	48 horas	5 días hábiles

Los tiempos comenzarán a computarse desde el siguiente día hábil a la recepción de la incidencia a través de los canales habilitados.

Cuando una incidencia no pueda resolverse dentro del plazo establecido, el adjudicatario deberá implantar, siempre que resulte técnicamente posible, una solución provisional que permita mantener la continuidad del servicio.

4.9 Monitorización e informes

El adjudicatario mantendrá un registro actualizado de todas las incidencias, actuaciones de mantenimiento y operaciones realizadas sobre la plataforma.

Trimestralmente remitirá al Ayuntamiento un informe que incluirá, como mínimo:

- Relación de incidencias registradas.
- Clasificación por niveles de prioridad.
- Tiempos de respuesta y resolución.
- Actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.
- Actualizaciones aplicadas.
- Estado de los puntos de información interactivos.
- Disponibilidad del servicio.
- Incidencias pendientes.
- Recomendaciones de mejora, cuando proceda.

El Ayuntamiento podrá solicitar en cualquier momento información adicional sobre el estado del servicio o sobre cualquier actuación realizada por el adjudicatario.

4.10 Disponibilidad del servicio

El adjudicatario adoptará las medidas necesarias para garantizar una disponibilidad permanente de la plataforma.

Como objetivo de calidad del servicio, la disponibilidad anual del portal web y de los servicios asociados no deberá ser inferior al 99,5 %, excluyendo las paradas programadas previamente autorizadas por el Ayuntamiento y las causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

Las tareas de mantenimiento programado que impliquen interrupciones del servicio deberán realizarse, preferentemente, en horarios de menor utilización y ser comunicadas al Ayuntamiento con una antelación mínima de cinco días hábiles, salvo en actuaciones urgentes relacionadas con incidencias de seguridad.

5. SEGURIDAD, SEO Y CALIDAD DEL SERVICIO

5.1 Seguridad

La solución deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos, seguridad de la información y administración electrónica que resulte de aplicación.

El adjudicatario garantizará, como mínimo:

- Comunicaciones seguras mediante HTTPS.
- Gestión de usuarios y permisos.
- Copias de seguridad automáticas.
- Registro de actividad y trazabilidad.
- Actualización permanente de los componentes software.
- Corrección de vulnerabilidades de seguridad.
- Recuperación del servicio ante incidencias.

5.2 Posicionamiento web (SEO)

La solución deberá desarrollarse aplicando criterios de optimización para motores de búsqueda, garantizando, como mínimo:

- URLs amigables.
- Gestión de metadatos.
- Datos estructurados.
- Sitemap XML y archivo robots.txt.
- Optimización del rendimiento y tiempos de carga.
- Conservación del posicionamiento durante la migración mediante las redirecciones necesarias.

5.3 Calidad del servicio

La plataforma deberá mantenerse actualizada, operativa y disponible durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario realizará las actuaciones necesarias para garantizar la estabilidad, rendimiento, disponibilidad y correcta evolución de la solución, de conformidad con los niveles de servicio establecidos en este Pliego.

6. CONTINUIDAD, REVERSIBILIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1 Continuidad del servicio

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio durante toda la vigencia del contrato, adoptando las medidas necesarias para evitar interrupciones no programadas y asegurar la disponibilidad de la plataforma y de los puntos de información turística.

6.2 Reversibilidad

A la finalización del contrato, cualquiera que sea su causa, el adjudicatario facilitará la transición al Ayuntamiento o al nuevo adjudicatario, entregando toda la información necesaria para garantizar la continuidad del servicio.

Como mínimo deberá entregar:

- Base de datos completa.
- Contenidos y recursos multimedia.
- Documentación técnica y funcional.

La entrega se realizará en formatos abiertos y reutilizables, sin restricciones que limiten su utilización por el Ayuntamiento.

7. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato se ajustará a las prescripciones establecidas en el presente Pliego y a las instrucciones que, en el ámbito de sus competencias, dicte el responsable del contrato.

El adjudicatario aportará todos los medios humanos, materiales, técnicos, licencias y recursos necesarios para la correcta prestación del servicio, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Las soluciones propuestas deberán basarse en tecnologías estándar y escalables, evitando la dependencia tecnológica respecto del adjudicatario. Las referencias contenidas en este Pliego a marcas, productos o fabricantes tendrán carácter exclusivamente funcional y se entenderán realizadas con la expresión "o equivalente".

Todas las actualizaciones, renovaciones de licencias, adaptaciones normativas, mejoras de seguridad y actuaciones necesarias para mantener la plataforma plenamente operativa durante la vigencia del contrato se considerarán incluidas en el precio ofertado, salvo aquellas expresamente excluidas en el Pliego.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Las ofertas serán valoradas conforme al siguiente baremo, sobre un total de **100 puntos**:

8.1 Oferta económica

Se valorará hasta un máximo de 60 puntos.

Este criterio valorará el esfuerzo económico sobre la oferta, expresándose la baja en términos porcentuales, sin considerar variantes.

La baja ofertada se aplicará a todos y cada uno de los conceptos que integran el presupuesto base de licitación.

Se ordenarán de mayor a menor, asignándole una puntuación máxima de 60 puntos a la oferta más económica y valorándose el resto de ofertas proporcionalmente a la recta que se define.

La puntuación se expresará con un máximo de dos decimales.

No serán objeto de valoración aquellas ofertas que superen el presupuesto base de licitación o que resulten incursas en causa de exclusión conforme a lo establecido en la normativa de contratación pública y en los pliegos que rigen el procedimiento.

8.2 Mejoras funcionales de la plataforma

Se valorarán hasta un máximo de 40 puntos, conforme al desglose establecido en el apartado correspondiente de mejoras funcionales y tecnológicas de la solución ofertada.

Criterio	**Puntuación máxima**
Oferta económica	60 puntos
Mejoras funcionales de la plataforma	40 puntos
TOTAL	**100 puntos**

No serán objeto de valoración:

- Funcionalidades previstas para desarrollos futuros.
- Soluciones en fase de diseño o implantación.
- Declaraciones genéricas sin acreditación suficiente.
- Mejoras que ya constituyan requisitos mínimos del pliego.

Las mejoras ofertadas tendrán carácter contractual y deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato sin coste adicional para el Ayuntamiento.

8.2.1Tabla de valoración

Mejora	Descripción	Forma de acreditación	Puntuación
Sistema de traducción automática mediante Inteligencia Artificial	Sistema integrado en la plataforma que permita la traducción automática de noticias, eventos, páginas de contenido, recursos turísticos, rutas, experiencias y documentación descargable a un mínimo de 100 idiomas.	Ficha técnica del fabricante o proveedor, documentación funcional, URL de demostración o acceso a entorno de prueba que permita comprobar la funcionalidad ofertada.	10 puntos
Chatbot conversacional basado en Inteligencia Artificial	Chatbot integrado en la web turística municipal, disponible 24 horas al día, multilingüe hasta 100 idiomas, capaz de responder consultas utilizando la información publicada en la plataforma y de incorporar elementos visuales de apoyo tales como mapas, imágenes, enlaces o recursos equivalentes. Deberá permitir la derivación a los canales oficiales de contacto cuando la consulta no pueda resolverse automáticamente.	Ficha técnica del fabricante o proveedor, documentación funcional, URL de demostración o acceso a entorno de prueba que permita comprobar la funcionalidad ofertada.	10 puntos
Zona privada para establecimientos turísticos	Espacio privado que permita a hoteles, alojamientos, empresas y establecimientos turísticos autorizados gestionar de forma autónoma su ficha informativa, actualizar contenidos, consultar información turística actualizada, remitir propuestas de eventos o experiencias y comunicar datos de ocupación para su explotación estadística.	Ficha técnica del fabricante o proveedor, documentación funcional, URL de demostración o acceso a entorno de prueba que permita comprobar la funcionalidad ofertada.	10 puntos
Sistema de gestión multialmacén	Herramienta integrada para la gestión centralizada del inventario de, al menos, seis oficinas, almacenes o puntos de distribución de material turístico, con control de stock, entradas, salidas, movimientos internos e información sincronizada en tiempo real.	Ficha técnica del fabricante o proveedor, documentación funcional, URL de demostración o acceso a entorno de prueba que permita comprobar la funcionalidad ofertada.	10 puntos
TOTAL			**40 puntos**

8.2.2 Acreditación y demostración práctica de las mejoras ofertadas

Las mejoras ofertadas deberán encontrarse plenamente operativas en la fecha de presentación de la oferta. El Ayuntamiento podrá comprobar su existencia y funcionalidad mediante la documentación aportada, fichas técnicas, referencias de implantaciones, demostraciones en línea y/o accesos a entornos de prueba facilitados por el licitador. No se otorgará puntuación a aquellas mejoras cuya existencia o funcionalidad no resulte acreditada. Toda está información quedará recogida en una **memoria descriptiva, con fácil acceso para comprobación de su existencia, funcionamiento y alcance**.

Para cada mejora ofertada, el licitador deberá aportar, como mínimo:

- Descripción funcional de la mejora y de las prestaciones concretas que comprende.
- Evidencia de que la funcionalidad se encuentra operativa.
- Enlace a un entorno o sistema de prueba, cuando la naturaleza de la funcionalidad lo permita, que permita al órgano de valoración acceder y comprobar directamente su funcionamiento.
- En su caso, las credenciales de acceso necesarias para realizar la comprobación, que deberán ser facilitadas por el licitador junto con la oferta o en la forma que determine el órgano de contratación.
- Una explicación de los pasos necesarios para comprobar la funcionalidad ofertada.
- Descripción de la forma en que la funcionalidad será utilizada por el Ayuntamiento.
- Indicación del alcance de la mejora y confirmación de que estará disponible durante toda la duración del contrato.

Confirmación expresa de que la mejora no supondrá ningún coste adicional para el Ayuntamiento, incluyendo, en su caso, licencias, actualizaciones, mantenimiento, soporte, consumo de servicios de terceros y demás elementos necesarios para su funcionamiento.

El enlace o entorno de prueba deberá encontrarse operativo y accesible durante el periodo establecido para la valoración de las ofertas. El licitador será responsable de garantizar el correcto funcionamiento del entorno de demostración y de facilitar los medios necesarios para su comprobación.

9. CÓDIGOS CPV:

72413000-8 – Servicios de diseño de sitios web WWW.

Códigos CPV adicionales:

72420000-0 – Servicios de desarrollo de Internet.

72267000-4 – Servicios de mantenimiento y reparación de software.

72261000-2 – Servicios de apoyo al software.

72510000-3 – Servicios de gestión relacionados con la informática.

10. APLICACIONES PRESUPUESTARIAS

DEPARTAMENTO	PARTIDAS	OFICINA CONTABLE	ÓRGANO GESTOR	UNIDAD TRAMITADORA
TURISMO	640-4320-22610	L01462205	LA0011298	LA0011298

11. DURACIÓN

La duración inicial del contrato será de cuatro años, contados desde la fecha que se establezca en el documento de formalización o desde la fecha que se determine para el inicio de la prestación.

12. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El **presupuesto base de licitación** para la duración del contrato **asciende a 53.959,42 euros, IVA incluido,** correspondiendo 44.594,56 euros al importe sin IVA y 9.365,86 euros al IVA (21 %).

De conformidad con el artículo 204 de la LCSP, se prevé la posibilidad de modificar el contrato durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial, IVA excluido. El importe máximo de las modificaciones previstas asciende a 8.918,91 euros, IVA excluido.

Dentro de dicho importe se contempla el conjunto de servicios y funcionalidades definidos en el PPT, incluyendo, entre otros, la implantación, alojamiento, soporte, evolución, administración de la plataforma, portal web, gestor de contenidos, puntos de información turística interactivos y demás prestaciones previstas.

La distribución económica de las anualidades incorpora una estimación de la evolución de los costes asociados a la prestación del servicio durante la vigencia contractual. En particular, se prevé un incremento de los costes derivados de servicios tecnológicos, alojamiento, licencias, mantenimiento de soluciones basadas en inteligencia artificial y costes de personal especializado, circunstancia que justifica una mayor dotación presupuestaria en las anualidades 2029 y 2030.

Dado que el contrato tendrá una duración de cuatro años y está previsto que su inicio tenga lugar en diciembre de 2026, la distribución del presupuesto por anualidades presupuestarias, teniendo en cuenta que la duración del contrato comprende el periodo desde diciembre de 2026 hasta noviembre de 2030, será la siguiente:

Concepto	2026	2027	2028	2029	2030
Mantenimiento	—	1.876,92 €	1.732,54 €	1.764,93 €	1.617,85 €
Auditoría de accesibilidad	—	2.354,00 €	—	—	2.398,00 €
Servicios y funcionalidades	871,68 €	10.460,11 €	10.460,11 €	10.655,63 €	9.767,65 €
Total anual IVA incluido	**871,68 €**	**14.691,03 €**	**12.192,65 €**	**12.420,56 €**	**13.783,50 €**

12.1 Modificación prevista del contrato

De conformidad con el artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el contrato podrá modificarse durante su vigencia hasta un máximo del 20 % del precio inicial, siempre que dicha posibilidad se haya previsto expresamente en los pliegos de cláusulas administrativas particulares, con indicación clara, precisa e inequívoca de su alcance, límites, condiciones y procedimiento.

Por tanto, el importe máximo correspondiente a las modificaciones al alza previstas asciende a 8.918,91 euros IVA excluido.

Esta previsión de modificación se configura como una modificación de carácter puntual, cuya cuantía se agota durante el período de duración inicial del contrato y que no se incorpora de forma permanente a las anualidades de la eventual prórroga.

Este criterio es coherente con el Informe 35/2024 de la Junta Consultiva de Contratación Pública del Estado, aprobado el 23 de abril de 2026, que distingue entre las modificaciones puntuales, que no se arrastran a las prórrogas, y aquellas modificaciones que se incorporan permanentemente a las prestaciones del contrato y cuyo importe debe proyectarse sobre las posteriores prórrogas.

12.2 Valor estimado del contrato

De conformidad con el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el valor estimado de los contratos de servicios se determinará tomando el importe total estimado, sin incluir el IVA, y deberá comprender, entre otros conceptos, las eventuales prórrogas y las modificaciones al alza previstas en los pliegos.

En consecuencia, para el presente contrato el valor estimado se determina de la siguiente manera:

Concepto	Importe (€)
Importe inicial (IVA excluido)	**44.594,56 €**
Modificación prevista (20 %)	**8.918,91 €**
Valor Estimado del Contrato	**53.513,47 €**

Por tanto, el valor estimado del contrato asciende a **53.513,47 €** euros, IVA excluido.

El valor estimado se establece considerando el importe máximo que, de acuerdo con las previsiones contenidas en los pliegos, podría alcanzar el contrato teniendo en cuenta su duración inicial, y la totalidad de las modificaciones al alza que, de conformidad con el artículo 204 de la LCSP, puedan llegar a acordarse.

El IVA no forma parte del valor estimado del contrato, de conformidad con el artículo 101.1 de la LCSP.

13. Modificación prevista del contrato

De conformidad con lo previsto en el artículo 204 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se establece expresamente la posibilidad de modificar el contrato durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial del contrato, IVA excluido, siempre que concurran las circunstancias y condiciones establecidas en la presente cláusula.

La modificación podrá acordarse cuando, durante la ejecución del contrato, resulte necesario ampliar las prestaciones inicialmente previstas como consecuencia de necesidades adicionales del Ayuntamiento directamente relacionadas con el objeto del contrato, y, en particular, cuando sea necesario:

- Incrementar o ampliar las funcionalidades del portal web turístico o del gestor de contenidos.
- Incorporar nuevos contenidos, módulos, servicios o funcionalidades directamente relacionados con la promoción turística del municipio.
- Incorporar nuevos puntos de información turística interactivos o ampliar las funcionalidades de los existentes.
- Ampliar las capacidades de alojamiento, almacenamiento, procesamiento o servicios tecnológicos cuando resulte necesario para atender el crecimiento de la plataforma.
- Incorporar nuevas integraciones con sistemas, aplicaciones, bases de datos o servicios de información de titularidad municipal o de otras Administraciones, siempre que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.
- Ampliar las funcionalidades de traducción automática, inteligencia artificial, chatbot, zona privada de establecimientos turísticos, gestión de almacenes u otras funcionalidades contempladas en el presente Pliego.
- Adaptar o evolucionar la plataforma como consecuencia de nuevas necesidades funcionales que guarden relación directa con las prestaciones inicialmente contratadas.

La utilización de esta posibilidad de modificación tendrá carácter excepcional y deberá estar justificada en el expediente correspondiente, acreditándose la concurrencia de las circunstancias que motiven la necesidad de ampliar las prestaciones y su directa vinculación con el objeto del contrato.

La modificación será acordada por el órgano de contratación mediante el procedimiento legalmente establecido y deberá formalizarse y publicarse de conformidad con la normativa aplicable.

El importe máximo previsto para las modificaciones al alza se tendrá en cuenta en el cálculo del valor estimado del contrato, de conformidad con el artículo 101 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

A estos efectos, tomando como referencia el precio inicial del contrato de cuatro años, el importe máximo de las modificaciones previstas podrá alcanzar**, como máximo 8.918,91 euros, IVA excluido, equivalente al 20 % del precio inicial del contrato**, sin perjuicio de que la modificación pueda ser inferior a dicho límite cuando las necesidades efectivamente acreditadas así lo determinen.

14. Pago facturas

La facturación del contrato se estructurará en función de las distintas prestaciones incluidas. Una vez verificada la correcta implantación del sistema y la puesta a disposición de las funcionalidades contratadas, se procederá al abono de la correspondiente factura por los servicios y desarrollos implementados. Asimismo, la auditoría de accesibilidad será objeto de una factura única, que se abonará tras la finalización de los trabajos y la entrega del correspondiente informe. Por su parte, el servicio de mantenimiento se facturará mediante dos facturas: la primera, a la finalización del primer trimestre desde la puesta en marcha del sistema, y la segunda en el último trimestre del año, previa conformidad del responsable del contrato.

15. Adscripción de medios personales

Dada la naturaleza y complejidad del contrato, el órgano de contratación considera suficiente la capacidad de obrar y la solvencia económica exigida, no estableciéndose requisitos específicos de solvencia técnica, sin perjuicio de la obligación de adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales descritos en el PPT, de conformidad con el artículo 76 de la LCSP

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios personales necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio durante toda la vigencia del mismo. En particular, deberá contar, como mínimo, con personal cualificado con conocimientos y experiencia suficientes en administración, mantenimiento, actualización y soporte de plataformas web, garantizando la atención de incidencias, la ejecución de tareas evolutivas y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La adscripción de dichos medios tendrá el carácter de obligación esencial del contrato.

16. Responsable del contrato

De conformidad con lo previsto en la normativa de contratación pública, el órgano de contratación designará un responsable del contrato, encargado de supervisar su ejecución, adoptar las instrucciones necesarias para asegurar la correcta prestación del servicio y verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del adjudicatario. La Responsable del contrato será la Técnica de Turismo, Silvia Gilabert Diaz.

17. ANEXOS

Formarán parte integrante del presente Pliego los siguientes anexos:

Anexo I. Cronograma de implantación

Hito	Plazo máximo
Presentación del Plan de Implantación	10 días hábiles
Diseño y configuración de la solución	1 mes
Migración de contenidos y pruebas	15 días
Formación del personal	Antes de la puesta en producción
Puesta en producción	Máximo 2 meses

Anexo II. Prestaciones mínimas

Relación de funcionalidades, características técnicas y equipamiento mínimo exigido para el portal web, gestor de contenidos, puntos de información turística, herramientas de marketing digital y servicios asociados.

Anexo III. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	4 horas	8 horas
Alta	8 horas	1 día hábil
Media	24 horas	3 días hábiles
Baja	48 horas	5 días hábiles

El Ayuntamiento podrá actualizar el contenido de los anexos durante la ejecución del contrato cuando resulte necesario por razones organizativas o técnicas, siempre que ello no suponga una modificación sustancial del objeto del contrato.